

A.S.P. OPERE PIE RIUNITE

DEVOTO - MARINI - SIVORI

Lavagna (GE)



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 3 maggio 2023

**SOMMARIO**

<b>La Carta dei servizi .....</b>	<b>3</b>
<b>Le Origini dell’Azienda “Opere Pie Riunite Devoto – Marini - Sivori.....</b>	<b>3</b>
Pio Ritiro Giuseppe Devoto .....	3
Casa di Riposo Benedetto Marini.....	3
Opera Pia Fondazione Sivori Giovanni fu Andrea e SIVORI Carmela fu Giovanni.....	3
<b>Lo Statuto .....</b>	<b>4</b>
Il Consiglio di Amministrazione .....	4
<b>La Mission Aziendale.....</b>	<b>4</b>
<b>LA Vision Aziendale .....</b>	<b>4</b>
<b>il Principio ispiratore fondamentale.....</b>	<b>5</b>
<b>L’Azienda in numeri.....</b>	<b>6</b>
<b>I servizi dell’ASP Devoto Marini Sivori.....</b>	<b>6</b>
<b>La struttura di alloggio i “Nuclei” .....</b>	<b>6</b>
Progettualità per obiettivi .....	6
Metodologia operativa .....	7
<b>Servizio medico .....</b>	<b>7</b>
<b>Assistenza medico specialistica .....</b>	<b>7</b>
<b>Servizio infermieristico .....</b>	<b>7</b>
<b>Servizio approvvigionamento farmaci .....</b>	<b>8</b>
<b>Servizio di fisioterapia.....</b>	<b>8</b>
<b>L’Attività Socio Assistenziale .....</b>	<b>8</b>
<b>L’Animazione.....</b>	<b>8</b>
<b>Servizio religioso.....</b>	<b>9</b>
<b>I servizi Generali .....</b>	<b>9</b>
<b>Servizio Amministrativo .....</b>	<b>9</b>
<b>Qualità dei servizi .....</b>	<b>10</b>
Fattori di qualità .....	10
Indicatori di qualità.....	10
Assicurazioni e miglioramento della Qualità .....	10
<b>Cosa comprende la retta .....</b>	<b>11</b>
<b>Menù .....</b>	<b>11</b>
Menù tipo .....	11

<b>Modalità di accesso alla struttura .....</b>	<b>12</b>
Accoglienza dell'ospite in struttura .....	12
La giornata dell'ospite.....	12
Dimissione dell'ospite.....	13
<b>Informazioni utili.....</b>	<b>13</b>
Ufficio Amministrativo.....	13
<b>Tutela del diritto alla Privacy.....</b>	<b>13</b>
<b>L'Ascolto degli utenti.....</b>	<b>13</b>
Gestione dei reclami .....	14
Scheda Reclami.....	14
Questionario di valutazione congiunta ospiti / familiari .....	14
Testo del Questionario .....	15
<b>Il Fumo.....</b>	<b>17</b>
<b>Modalità di accesso alla struttura .....</b>	<b>17</b>
Orari di visita .....	17
<b>La Retta .....</b>	<b>17</b>
<b>Dalla Carta dei diritti dell'anziano .....</b>	<b>17</b>
<b>Note finali.....</b>	<b>18</b>

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

## LE ORIGINI DELL'AZIENDA "OPERE PIE RIUNITE DEVOTO – MARINI - SIVORI

L'ente denominato "OPERE PIE RIUNITE DEVOTO - MARINI - SIVORI" con sede in Lavagna, Corso Genova civ.70 , è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona in forza della propria deliberazione n.85 del 26 giugno 2003, come confermato con deliberazione di Giunta Regionale n.998 del 6 agosto 2003, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Liguria n.35 del 27 agosto 2003, a seguito del riordino delle istituzioni previsto dal Decreto Legislativo n.207 del 4 maggio 2001 e deriva dall'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza avente la stessa denominazione, di cui conserva i diritti e gli obblighi anteriori al riordino e ne subentra in tutti i rapporti attivi e passivi, che trae origine dalla fusione dei seguenti enti:

### PIO RITIRO GIUSEPPE DEVOTO

con sede in Lavagna, Corso Genova civico 70 , sorto per atto di munificenza della Signora Filomena Devoto in virtù dello strumento 24.O 5.1929 e rogito Notaio Copello di Chiavari, eretto in Ente Morale con Regio Decreto in data 24.O 7.1930 - A.VIII n.1217 ed avente per scopo di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza dei poveri d'ambo i sessi inabili al lavoro proficuo in conformità dell'art.2 del Regio Decreto 19.11.1889 n.6535 serie 3<sup>a</sup> come modificato dal Decreto Legge n.873 del 13.O 6.1915.-

### CASA DI RIPOSO BENEDETTO MARINI

già Ricovero per i poveri Fondazione Benedetto Marini con sede in Lavagna, Via Rezza civico 54, che trae origine dalle disposizioni testamentarie di Benedetto Marini fu Giambattista in data 28.O 4.1887 aperte e pubblicate a rogito Notaio Bartolomeo Piccardo di Genova in data 31.O 5.1887, registrato a Genova il 3.O 6.1887 al n.6819 vol.163, eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 24.O 6.1888, inserito nella G.U. del regno il 28.O 7.1888 ed avente per scopo di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, mantenimento ed all'assistenza dei poveri d'ambo i sessi, inabili al proficuo lavoro in conformità dell'art.2 del Regio Decreto 19.11.1889 n.6535 serie 3<sup>a</sup> come modificato dal Decreto Legge n.873 del 13.O 6.1915.

### OPERA PIA FONDAZIONE SIVORI GIOVANNI FU ANDREA E SIVORI CARMELA FU GIOVANNI

con sede in Lavagna, frazione di Santa Giulia Centaura, che trae origine dal testamento pubblico della Signora Giulia Carlotta Sivori fu Giovanni ricevuto il 2.O 7.1934 dal Notaio Vito Bianchi di Sestri Levante e dallo stesso pubblicato

con verbale in data O 8.O 9.1935, registrato a Sestri Levante il 21.O 9.1935 al n.213, eretto in Ente Morale con Regio Decreto in data 29.O 1.1942 ed avente per scopo di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza dei poveri d'ambo i sessi, inabili al lavoro proficuo in conformità dell'art.2 del Regio Decreto n.6535 serie 3 del 19.11.1889 come modificato dal Decreto Legge n.873 del 13.O 6.1915.-

## LO STATUTO

Lo Statuto dell'Azienda è stato recentemente ridefinito a seguito della trasformazione da Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza. Esso, strettamente collegato alle volontà dei fondatori ma ridisegnato secondo le finalità dell'Azienda, definisce scopi e mezzi, organi di amministrazione, norme generali di funzionamento, utilizzo del patrimonio. ART. 2 – Fini istituzionali 1. L'Azienda non ha fini di lucro, ha personalità di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali, sempre nel pieno rispetto dei principi morali enunciati dai Fondatori. 2. L'Azienda, in conformità ai fini stabiliti dalle tavole di fondazione degli enti originari, come adeguati alle finalità del decreto Legislativo n.207/2001 (Riordinamento del sistema delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, a norma dell'art.10 della Legge n.328 del 08/11/2000) ha per scopo quello di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, anche temporaneo ed a carattere residenziale o semiresidenziale, al mantenimento ed all'assistenza socio-sanitaria e riabilitativa delle persone anziane, di soggetti appartenenti a fasce svantaggiate, disagiate e deboli o di soggetti bisognosi, nelle proprie strutture o presso il domicilio degli assistiti con precedenza, quando possibile, ai residenti nel Comune di Lavagna, come previsto dalle singole Tavole di Fondazione.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione, a norma dello Statuto, presiede al governo dell'Ente. L'ART. 7 dello Statuto recita: ... Consiglio di Amministrazione: 1. Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri, compresi il Presidente ed il Vicepresidente. 2. I membri del Consiglio di Amministrazione sono nominati come segue: - Un Consigliere di diritto, nominato dal Sindaco di Lavagna, è un discendente dei fondatori del Pio Ritiro Giuseppe Devoto o persona dallo stesso designata. Un Consigliere di diritto, nominato dal Sindaco di Lavagna, è un discendente del fondatore della Casa di Riposo Benedetto Marini o persona dallo stesso designata. Un Consigliere di diritto, in rappresentanza della Famiglia Sivori, è il Parroco pro tempore della Chiesa di Santa Giulia di Centaura in Lavagna o persona dallo stesso designata. Un Consigliere in rappresentanza della Regione Liguria. Un Consigliere in rappresentanza del Comune di Lavagna...

## LA MISSION AZIENDALE

L'Azienda, in conformità ai fini stabiliti dalle tavole di fondazione degli enti originari, come adeguati alle finalità del Decreto Legislativo n.207/2001 (Riordinamento del sistema delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, a norma dell'art.10 della Legge n.328 del 08/11/2000 ) ha per scopo quello di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, anche temporaneo ed a carattere residenziale o semiresidenziale, al mantenimento e all'assistenza sanitaria, socio-sanitaria e riabilitativa delle persone anziane, di soggetti appartenenti a fasce svantaggiate, disagiate e deboli o di soggetti bisognosi, nelle proprie strutture o presso il domicilio degli assistiti con precedenza, quando possibile, ai residenti nel Comune di Lavagna, come previsto dalle singole Tavole di Fondazione.

## LA VISION AZIENDALE

L'Azienda intende perseguire la propria mission istituzionale attraverso il perseguimento di una serie di obiettivi strategici che si possono declinare come segue:

1. creare nel proprio territorio di riferimento una dimensione percepibile di comunità accogliente, dove ogni persona senta attorno a sé, in qualsiasi fase di vita si trovi, soprattutto in quelle più difficili da affrontare, la presenza tangibile sia di opportunità di sostegno, sia di servizi che di risorse professionali specifiche;
2. promuovere e consolidare la continuità delle cure agli anziani con le strutture sanitarie sociali locali e regionali, attivando reti di relazione con gli enti locali del territorio al fine di garantire agli anziani la dovuta protezione nelle loro fragilità;
3. sviluppare e migliorare la formazione del personale sanitario, sociosanitario, della riabilitazione e dell'educazione con iniziative formative promosse direttamente e/o in collaborazione con l'Università di Genova e altri enti formativi nazionali;
4. migliorare le prassi assistenziali in un percorso di miglioramento continuo (Lean Thinking);
5. migliorare la cura degli ospiti attraverso l'impiego di nuove tecnologie digitali (telemedicina, utilizzo device di monitoraggio evoluti).

## IL PRINCIPIO ISPIRATORE FONDAMENTALE

Premesso che:

- la filosofia dominante della Azienda è di investire sulla “persona” come previsto dalla Costituzione Italiana e dalla Carta dei Diritti dell'Anziano.
- Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.
- Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.
- La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società, tra cui la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

È in funzione di quanto premesso che l'Azienda ha fatto propri i seguenti principi:

- “Giustizia sociale”, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- “Solidarietà”, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- “Salute”, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

L'Azienda pertanto ha declinato i principi di cui sopra concretamente favorendo:

- Accoglienza
- Ambienti familiari
- Assistenza religiosa
- Stima e rispetto della persona e delle fragilità

- Clima di fiducia e ottimismo
- Semplicità delle relazioni
- Flessibilità
- Familiarità
- Impegno
- Formazione
- Valorizzazione del contesto socioculturale
- Collaborazione con la famiglia e la società

## L'AZIENDA IN NUMERI

Dati aggiornati a dicembre 2022

- 3 Nuclei di alloggio (Piani)
- 124 posti letto
- 1 Direttore Aziendale
- 1 Direttore Sanitario (Medico)
- 3 Medici
- 1 Coordinatore Infermieristico
- 14 Infermieri
- 44 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- 4 Fisioterapisti della riabilitazione
- 2 impiegati amministrativi
- 1 Operatore tecnico (OSA ad esaurimento)
- 1 Operatore tecnico manutentore
- Educatori/animatori Servizio appalto "Sentiero di Arianna"
- Operatori addetti al vitto Servizio appalto SODEXO
- Servizio di pulizia Servizio appalto COOP GE – SERVIZI ITALIA

## I SERVIZI DELL'ASP DEVOTO MARINI SIVORI

### LA STRUTTURA DI ALLOGGIO I "NUCLEI"

I tre "Nuclei" di alloggio degli ospiti vogliono superare l'idea di reparto e nella nuova organizzazione del lavoro conseguente all'ampliamento della struttura, rappresentano un sistema sociale, una comunità, formata da un gruppo stabile di ospiti e di operatori che si relazionano fra loro in continuità per creare un clima sereno e adeguato nel quale vivere e gestire il quotidiano.

Per l'articolazione dei nuclei si fa riferimento ai profili personalizzati dei singoli ospiti in logica con le caratteristiche contingenti della struttura.

In ogni singolo nucleo è attivo uno staff di operatori, fra i quali è stato individuato un referente, "coordinatore di nucleo", con il compito di garantire continuità, correttezza, coerenza nella gestione delle risorse e nel soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

### Progettualità per obiettivi

All'interno di ogni nucleo si procede con piani di lavoro per obiettivi, al fine di consentire ad ogni unità organizzativa, nucleo, l'esplicitazione dettagliata del proprio agire, mantenere visibili tutte le azioni e le prestazioni in rapporto

diretto con gli obiettivi particolari concreti nell'ottica di finalità e obiettivi generali e della formazione pedagogica delle risorse umane. Il piano di lavoro costituisce perciò un antidoto ad iniziative ed azioni personali, scollegate dagli obiettivi, pericolo, questo, ricorrente nelle organizzazioni che funzionano per compiti.

## Metodologia operativa

Per stimare l'iter compiuto, consentire aggiustamenti e revisioni dell'agire e rendere attivo il conseguente processo valutativo sono stati messi in essere momenti di confronto:

- riunione d'equipe: incontri periodici di lettura situazionale, programmazione progettuale, confronto e condivisione degli obiettivi fra Direttore Sanitario, caposala, infermieri professionali, referenti di nucleo, animatrice, fisioterapista;
- riunione per aggiornamento PAI (piani assistenziali individuali): incontri periodici per verifica delle singole situazioni e ridefinizione degli interventi progettati a favore dell'ospite;
- conferenze di servizio con le figure professionali interessate per verifica e ricerca di soluzioni a problemi organizzativi contingenti.

## SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica, garantita in tutti i giorni feriali, si avvale di un medico che ha le funzioni di Direttore Sanitario e di Responsabile dell'Assistenza Sanitaria, coadiuvato da una equipe di medici incaricati quali responsabili dei vari reparti.

Compito del servizio stesso è favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone ospiti avvalendosi dei mezzi e delle cure disponibili in campo medico-scientifico atte a garantire ove possibile la maggior un'efficace azione di prevenzione oltre che di cura.

In un corretto rapporto con la persona anziana il medico sa tenere nella giusta considerazione oltre ai problemi sanitari anche quelli psicologici, funzionali e sociali, spesso non disgiunti dai primi e non esaurisce il suo compito con la semplice diagnosi e le prescrizioni farmacologiche.

Al medico compete l'azione di sintesi e di intervento nel campo medico –sanitario, igienico ambientale e socioassistenziale. Collabora strettamente con i medici di base che hanno in cura i singoli ospiti.

## ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA

La struttura, in regime di convenzione con l'A.S.L. 4 Chiavarese, garantisce con visite e controlli periodici la presenza di medici specialisti secondo necessità contingenti. Per ogni diversa esigenza in ambito specialistico è previsto il trasferimento presso la struttura pubblica.

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Un adeguato numero di infermieri professionali è presente a turno per garantire costantemente le cure infermieristiche.

Essi sono figure centrali del servizio sanitario rivolto alla persona anziana in quanto si occupano in forma diretta della cura alla persona per quanto concerne gli interventi di tipo sanitario. Le loro funzioni oltre che di carattere sanitario-assistenziale sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell'assistenza alla persona. Collaborano strettamente con i sanitari presenti nella struttura.

Gli infermieri professionali, oltre alla specifica preparazione sanitaria, offrono un valido sostegno umano con disponibilità all'ascolto, rispetto e attenzione a percepire i bisogni e le situazioni degli ospiti, fermezza e autorevolezza nel far accettare ed eseguire le prescrizioni igienico-sanitarie.

### SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO FARMACI

La struttura garantisce l'approvvigionamento dei farmaci di uso personale, non a carico del SSR a fronte del solo rimborso del costo degli stessi.

### SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di Fisioterapia consiste nel provvedere a interventi specifici mirati alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie delle persone ospiti. Il servizio è garantito da Fisioterapisti che, sotto la direzione del Medico Responsabile, garantiscono tutta l'attività riabilitativa necessaria agli ospiti.

Con il Medico Responsabile i Terapisti verificano periodicamente i programmi e le tipologie di intervento secondo gli obiettivi proposti per il singolo caso trattato o per il gruppo. I Terapisti, in base al tipo di utenza, effettuano anche attività di ginnastica di gruppo.

### L'ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALE

Gli operatori, in possesso di specifiche qualifiche professionali (O.S.S.) svolgono compiti di assistenza e cura diretta agli ospiti al fine di recuperare e mantenere le loro risorse in una prospettiva di autonomia e in supporto alle azioni della vita quotidiana.

Gli operatori sono pertanto in possesso di competenze integrate di tipo domestico, igienico sanitario e sociale, basate sull'individuazione del bisogno e su un corretto rapporto con le persone ospiti ed i loro famigliari.

Loro compito è anche individuare e segnalare situazioni di rischio ed interagire con le altre figure professionali presenti nel rispetto delle reciproche competenze.

Le funzioni degli operatori sono di grande importanza non solo dal punto di vista tecnico, ma anche psicologico e di relazione: essi sono costantemente presenti nel reparto provvedendo alla cura integrale della persona, la assistono in tutti i bisogni vitali quali l'igiene personale, l'aiuto nel vestirsi, la somministrazione dei pasti, la mobilitazione. Sono di valido sostegno alla socializzazione degli ospiti offrendo prima di tutto attenzione e capacità di ascolto.

### L'ANIMAZIONE

Il servizio di animazione dell'Azienda costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli Operatori per dare significato e dignità alla vita dell'anziano specialmente quando residente in una struttura sanitaria assistenziale.

Attuato mediante molteplici proposte di attività, permette all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Si avvale di operatori qualificati che propongono stimoli, occasioni e iniziative affinché ciascun ospite possa essere protagonista del proprio tempo.

Le attività svolte riguardano interventi mirati ai bisogni degli anziani. Vengono proposte varie attività di laboratorio nonché promozione di momenti ricreativo-culturali e di animazione che spesso vedono coinvolti anche i familiari.

Il personale di animazione ha il compito di coordinare e promuovere tutte le relative attività in collegamento con i responsabili di tutti i servizi.

## SERVIZIO RELIGIOSO

L'Ente offre un servizio di assistenza religiosa interno prestato da personale religioso, secondo il culto cattolico, a vantaggio degli ospiti ricoverati e del personale. È assolutamente garantita la libertà di coscienza, di religione e di culto. La celebrazione della S. Messa e delle altre funzioni liturgiche è affidata ad un Sacerdote della Parrocchia di Santo Stefano di Lavagna o a un suo Delegato.

## I SERVIZI GENERALI

A garanzia di un efficace funzionamento dell'intera struttura si affiancano, ai servizi alla persona erogati con personale alle dirette dipendenze, altri servizi erogati in appalto di carattere generale:

- Cucina
- Lavanderia e Guardaroba
- Manutenzione
- Parrucchiere
- Pulizie
- Servizio pedicure

**CUCINA:** il servizio di cucina in appalto compreso nella retta, è interno alla struttura, è gestito dalla ditta ..., è centralizzato e provvede alla preparazione dei pasti curando in particolare le indicazioni dietetiche fornite dal personale medico. I pasti vengono serviti nel refettorio dal personale di cucina, mentre la distribuzione ai piani è garantita dal personale di reparto che si avvale di carrelli termici per il mantenimento della temperatura. L'attivazione del manuale di autocontrollo previsto dall'H.A.C.C.P. (Analisi dei rischi e Controllo dei Punti Critici) assicura che l'intera lavorazione, preparazione e distribuzione dei cibi avvenga in modo igienicamente protetto e sicuro.

**LAVANDERIA:** il servizio in appalto esterno, compreso nella retta, garantisce il lavaggio e la stiratura dei capi personali degli ospiti, abbigliamento e biancheria. I capi ritirati giornalmente vengono riconsegnati dopo qualche giorno recapitati direttamente in camera e sistemati negli armadi personali degli ospiti.

**GUARDAROBA:** affianca il servizio di lavanderia e garantisce piccole riparazioni ai capi degli ospiti tale da mantenerli in stato di ordine e decoro.

**PARRUCCHIERE:** periodicamente, secondo le esigenze, è disponibile in struttura una parrucchiera convenzionata che garantisce alle ospiti la possibilità di effettuare tagli, pieghe, colorazioni e tutto quanto necessario alla cura dei capelli.

**PULIZIE:** Il servizio di pulizia dell'azienda è svolto dalla ditta .... In appalto e garantisce le attività di pulizia della struttura come da contratto.

**SERVIZIO PEDICURE:** Per coloro che ne abbiano necessità vengono effettuati, su programmazione, interventi di pedicure, da parte di personale convenzionato qualificato.

## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Gli uffici amministrativi garantiscono oltre al normale lavoro d'ufficio anche un valido supporto per ospiti e familiari circa informazioni in relazione alle diverse necessità che dovessero sopravvenire durante la permanenza presso la struttura.

Fornisce un valido supporto per il disbrigo delle pratiche relative agli accertamenti per la concessione di pensioni di invalidità e accompagnamento.

## QUALITÀ DEI SERVIZI

### FATTORI DI QUALITÀ

L'Azienda ha considerato elementi di qualità e preoccupazione primaria degli operatori, nell'ottica di un sempre miglior servizio erogato, le seguenti dimensioni:

- **RELAZIONI SOCIALI E UMANE:** personalizzazione dei trattamenti nel rispetto più completo dei bisogni di ogni singolo; cortesia e rispetto della dignità; relazione d'aiuto nella dinamica operatore/ospite; umanizzazione del trattamento.
- **TEMPO:** tempestività nel fronteggiare i bisogni; velocità del servizio; puntualità e regolarità della prestazione.
- **SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE:** Comodità e facilità di contatti con la struttura; semplificazione degli adempimenti amministrativi; chiarezza di informazione; trasparenza; servizio di reception; definizione di orari e collocazione dei servizi; individuazione dei responsabili; semplificazione modalità di richiesta.

La struttura, inoltre, concretizza, con opportuni strumenti, costanti verifiche in itinere della qualità percepita dagli utenti al fine di mantenere un adeguato livello di servizio.

### INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori servono a specificare i fattori di qualità. Devono essere misurabili e non confondibili con gli indicatori di efficienza interna. Essi sono finalizzati a migliorare la qualità della vita dell'ospite all'interno della struttura, a fornire efficaci supporti e tutela rispetto a tutte le esigenze che l'ospite incontra durante la sua permanenza.

Indicatori:

- Flessibilità dell'orario in base alle esigenze di ospiti e familiari
- Informazione e trasparenza sulle modalità di ammissione
- Facilità di accesso ai servizi offerti
- Presenza di Operatori in tutte le fasce orarie
- Incontri periodici multidisciplinari di verifica e programmazione
- Operatori in possesso del titolo professionale per svolgere la funzione
- Corsi di formazione e aggiornamento permanenti nel contesto
- Periodo di tutoraggio individuale in fase iniziale degli operatori (l'operatore viene accompagnato individualmente nella fase iniziale)
- Rispetto integrale della normativa sulla sicurezza Legge 81/2008
- Rispetto regolamento d'Igiene
- Utilizzo detergenti a norma
- Rispetto della normativa Decreto Legislativo 155/97 e assunzione del manuale di autocontrollo - Rispetto normativa barriere architettoniche

### ASSICURAZIONI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

L'Azienda si impegna a perseguire una cultura della qualità diffusa attivando momenti informali e strutturati di ascolto di desideri del bisogno degli utenti e delle loro famiglie, organizzando percorsi formativi, fornendo strumenti di lavoro agli Operatori, destinando risorse umane ed economiche al miglioramento della qualità e alla verifica puntuale dell'applicazione della Carta.

Per poter realizzare valutazioni puntuali e un monitoraggio costante vengono utilizzate fonti diverse per raccogliere informazioni. In particolare, ciò avviene attraverso:

- supervisione dei registri di consegna;
- colloqui con gli utenti;
- colloqui con le famiglie;
- verifiche periodiche interne sul funzionamento, nell'ambito della supervisione prevista;
- reclami e manifestazione di (in)soddisfazione da parte di utenti, famiglie ed altri interlocutori;
- questionari di valutazione sulla qualità percepita sottoposti a utenti, famiglie, personale dipendente.

## COSA COMPRENDE LA RETTA

All'ospite vengono garantite:

- accudimento della persona nella gestione della vita quotidiana, igiene, mobilitazione e allettamento, somministrazione pasti;
- assistenza medico generica e farmacologica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- attività di animazione e di socializzazione;
- attività di supporto amministrativo;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- materiale igienico per incontinenti;
- espletamento e/o accompagnamento piccole commissioni all'esterno della struttura (esclusivamente agli ospiti accreditati ASL).

## MENÙ

Il menù proposto è programmato periodicamente dal Servizio di cucina e verificato dal Direttore Sanitario che ne esamina l'appropriatezza qualitativa e la personalizzazione per gli ospiti che ne necessitano. È possibile, per ogni anziano, avere una buona possibilità di scelta degli alimenti nel rispetto non solo delle esigenze ma anche delle preferenze personali.

La preparazione dei pasti è gestita attraverso una cucina centrale e le pietanze vengono servite in refettorio e nelle camere con carrelli termici.

Gli ospiti che hanno necessità di essere seguiti nell'alimentazione vengono assistiti e aiutati individualmente dal personale addetto.

---

### Menù tipo

Colazione: Latte, caffè, tè, fette biscottate, pane, biscotti, cereali, miele, marmellata, yogurt, succhi di frutta.

Pranzo: Primi piatti di pasta, riso, pastina in brodo; secondi di carne o pesce, verdure cotte e crude, ripieni, sfornati, frutta, caffè.

Merenda: tè, succhi di frutta, yogurt, gelato, bevande calde e fredde.

Cena: Minestrone, pastina in brodo, creme e passati di verdura, salumi, torte di verdura, formaggi teneri e stagionati, omogeneizzati, verdura cotta, frutta fresca e cotta o passata, budini. Bevande: Acqua e Vino.

Particolare attenzione è riservata alla preparazione delle ricette tipiche regionali.

## MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura è disciplinato dal Regolamento di Accesso ai Servizi ed è possibile con due diverse modalità:

1. I cittadini che intendono accedere alla struttura devono presentare apposita domanda all'Ufficio Amministrativo, utilizzando la modulistica già predisposta. La pratica, appena completata, viene acquisita al protocollo dell'Azienda ed inserita in graduatoria, formata per ordine cronologico. La graduatoria si differenzia fra richiedenti residenti a Lavagna e residenti in altri comuni.

Ciò in ottemperanza di quanto previsto dalle Tavole di Fondazione che privilegiano l'assistenza ai cittadini di Lavagna.

Dette graduatorie concorrono alla copertura dei posti non convenzionati con l'A.S.L. 4<sup>a</sup> Chiavarese.

2. I cittadini che intendono accedere alla struttura per i posti in regime di convenzionamento con l'A.S.L. 4<sup>a</sup> Chiavarese, devono rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza che provvederà all'acquisizione della necessaria documentazione e all'inoltro dell'istanza. Al verificarsi della disponibilità del posto letto la struttura provvederà a darne comunicazione all'ASL, la quale fornirà il nominativo dell'ospite primo in lista che verrà prontamente contattato dall'Ufficio Amministrativo dell'Azienda per il ricovero.

E', ovviamente, possibile usufruire di ambedue le possibilità.

Per facilitare l'accesso e la prenotazione è possibile effettuare visite guidate della struttura da parte dei potenziali utenti e dei loro famigliari durante la quale verranno esplicitate le caratteristiche del soggiorno e tutti i servizi offerti.

## ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

L'ingresso in struttura per ogni nuovo ospite viene vissuto come un momento estremamente significativo e di particolare attenzione da parte del personale.

La Caposala, con la referente del nucleo di appartenenza, utilizzerà un protocollo per l'accoglienza ed una iniziale lettura dei bisogni della persona. Tale lettura verrà, poi, completata da una indagine multidisciplinare, da più professionalità, e sintetizzata nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) dell'ospite che risulterà essere quel "documento d'identità", rinnovato semestralmente, col quale si programmeranno, poi, gli interventi personalizzati.

La sistemazione avviene in camere a due, tre o quattro letti, tutte con servizi privati, tenendo conto delle necessità, patologie, preferenze, ecc. di ogni singolo ospite.

## LA GIORNATA DELL'OSPITE

La giornata tipo, nella nostra struttura, è così articolata:

- h. 6.30: il personale risveglia e accudisce per l'igiene mattutina gli ospiti, impossibilitati a farlo personalmente, curando anche la scelta dell'abbigliamento da giorno.
- h. 8.15: colazione in camera o in sala pranzo
- h. 9.30 attività di animazione
- h. 12.15: pranzo. Vengono offerte varietà di cibi e bevande nel rispetto di diete equilibrate, che possono essere scelte direttamente dall'ospite o, per chi impossibilitato, a discrezione del medico o del personale infermieristico.
- h. 13.30 riposo pomeridiano

- h. 15.00 - 18.00 attività di animazione con laboratori di attività manuali, di pittura.... in alternativa a momenti ricreativi come la tombola, i giochi di società, feste di compleanno...
- h.18.30 cena a cui segue una breve pausa prima del riposo notturno.

Per chi lo desidera è possibile seguire i programmi televisivi serali.

## DIMISSIONE DELL'OSPITE

All'atto dell'uscita dell'Ospite il medico della struttura rilascia una lettera di dimissione contenente dettagliate indicazioni di carattere sanitario assistenziale utili per consentire una successiva facile presa in carico della persona e quindi un facile inserimento nel nuovo ambiente di vita.

## INFORMAZIONI UTILI

### UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio relazioni con il pubblico, a disposizione degli utenti per migliorare la qualità del servizio, è supportato dall'ufficio amministrativo della struttura.

Assicura una cortese accoglienza ed una puntuale e completa informazione su quanto necessario a chi si accosta alla struttura per conoscere servizi offerti, attività, modalità di accesso, liste d'attesa.

Orari di apertura degli uffici per il pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00

per gli ospiti ed i loro parenti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00
- il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00

## TUTELA DEL DIRITTO ALLA PRIVACY

L'Azienda – in ottemperanza al GDPR in tema di privacy, - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati personali indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale. La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura. [dpo@operepielavagna.org](mailto:dpo@operepielavagna.org)

## L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto degli utenti è un impegno importante per l'ASP, fondamentale per costruire relazioni di fiducia e di cooperazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo.

Dialogare con gli utenti significa riconoscere loro il diritto:

- all'ascolto,
- a segnalare mal funzionamenti o disservizi,
- a presentare reclami e a ricevere risposte,
- a presentare proposte di miglioramento.

L'ASP ha pertanto predisposto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto agli ospiti e ai familiari sia di essere ascoltati, sia di essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

Tali strumenti sono:

- raccolta di suggerimenti, segnalazioni, reclami;
- somministrazione dei questionari di soddisfazione.

La Carta dei Servizi deve essere un vero contratto con l'utente. Perché non sia la "carta dei sogni" deve garantire:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione

## GESTIONE DEI RECLAMI

A garanzia di questi principi è prevista la possibilità di effettuare reclami da parte degli ospiti verso i quali la struttura sia risultata carente nel rispetto di quanto promesso. A tutela dei propri diritti è quindi possibile per ogni ospite rivolgersi all'ufficio di segreteria per presentare eventuali reclami, osservazioni o richieste di chiarimenti.

Ricevuto il reclamo o la richiesta, l'Ufficio provvederà ad avviare gli opportuni accertamenti nei vari ambiti interessati.

Un apposito Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi che fa capo alla Direzione Generale ed alla Direzione Sanitaria, con funzione di indirizzo e di vigilanza, provvederà all'adozione dei provvedimenti necessari e nel termine di gg. 15 provvederà a evadere la richiesta o fornire la risposta.

L'ospite ha diritto a ricevere tutto quanto enunciato nella Carta e i suoi diritti sono irrinunciabili.

## SCHEMA RECLAMI

Il sottoscritto/a ..... ospite del Pio Ritiro G. Devoto o familiare dell'ospite sig. .... informa che in data..... ha rilevato il seguente evento: .....

..... e pertanto, in base al principio di autotutela previsto dalla carta dei servizi, chiede al Comitato competente preposto alla vigilanza i chiarimenti del caso e che vengano presi gli opportuni provvedimenti.

Data..... firma .....

## Questionario di valutazione congiunta ospiti / familiari

Con lo scopo di valutare il grado di soddisfacimento del servizio offerto e con l'obiettivo di migliorare continuamente l'assistenza, è richiesta la collaborazione di ospiti e familiari mediante la compilazione congiunta di un apposito questionario che, nel rispetto della riservatezza sarà completamente anonimo. Eventuali situazioni personali che esulano dalla vera finalità del questionario andranno segnalate a parte sull'apposita scheda per i reclami che verrà valutata dal Comitato competente.

I risultati delle valutazioni verranno socializzati a tutti gli ospiti, alle famiglie ed agli Operatori in quanto portatori di interessi, a diverso titolo, nei confronti del raggiungimento della “mission” della Azienda.

## TESTO DEL QUESTIONARIO

### Apporre una X sulla risposta scelta

#### Ospite

Genere  Maschile  Femminile

Età  65/75  76/85  oltre 85

#### È ricoverato da:

sei mesi  da 6 mesi a 1 anno  da 1 a 2 anni  oltre 2 anni

#### Modalità di accesso:

Ufficio amm.vo  Servizi sociali del Comune di residenza

Ha incontrato difficoltà per l'accesso:  SI  NO

#### Se SI quali

#### Il disbrigo delle pratiche amministrative presso la struttura è stato:

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

#### Al suo ingresso in struttura ha trovato un'accoglienza:

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

#### L'accoglienza in reparto e la sistemazione in camera è stata:

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

#### Ha preso conoscenza della struttura:

autonomia  Guidato

#### Come giudica il servizio di assistenza medica?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

#### Come giudica il servizio infermieristico?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

#### Come giudica il servizio di fisioterapia?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

#### Come valuta il servizio socioassistenziale

Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente

**Come giudica l'assistenza religiosa?** Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Come giudica il servizio di animazione?** Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Come giudica il servizio di guardaroba e lavanderia?** Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Come giudica la scelta e la preparazione dei pasti;** Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Come giudica il servizio di parrucchiere e pedicure?** Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Come giudica il servizio di manutenzione della struttura?** Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Come giudica l'igiene personale dell'ospite?** Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Come giudica l'attuale assegnazione del posto letto?** Adeguata  Inadeguata**Come giudica gli attuali orari di visita?**  Adeguata  Inadeguata**Come giudica il servizio telefonico?**  Sufficiente  Insufficiente**Ritiene disturbato il soggiorno da rumori eccessivi provocati dal personale nell'espletamento delle proprie mansioni?**  Frequentemente  talvolta  Mai**Giudica la degenza disturbata da altri ospiti presenti nel nucleo?**  Frequentemente  talvolta  Mai**Come giudica i rapporti intercorrenti fra la famiglia e la struttura in riferimento a:****Ufficio amministrativo**  Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Personale medico**  Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Personale infermieristico**  Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Ritiene che gli ambienti della struttura siano:**  Ottimo  Buono  Sufficiente  Scarso  Insufficiente**Il presente questionario è stato compilato da:**  Ospite  Familiare  Entrambi**Osservazioni e proposte**

## IL FUMO

Per disposizioni di legge nei locali della struttura non è consentito fumare.

## MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per avere le informazioni circa le modalità di accesso alla struttura, Vi preghiamo di contattarci ai numeri:

Telefono: 0185/395294 Fax 0185/399705 nelle ore di ufficio. Un incaricato è a disposizione per tutti i chiarimenti necessari.

## ORARI DI VISITA

Alla struttura si accede senza particolari limitazioni orarie se non prima delle 9 del mattino e dopo le 19. L'accesso alle camere è disciplinato in relazione alle patologie degli ospiti. Eventuali permanenze serali o notturne dei parenti degli ospiti sono autorizzate unicamente dalla direzione sanitaria in specifici casi di comprovata urgenza e necessità.

## LA RETTA

La retta giornaliera di degenza è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione ed è differenziata a seconda del grado di autosufficienza dell'ospite.

Il pagamento della retta, che, di norma, avviene entro i primi cinque giorni di ogni mese, viene effettuato mediante:

- Bonifico permanente sul conto corrente bancario IBAN IT44X0503432010000000310713 acceso presso il Banco Popolare, Agenzia di Via Cavour in Lavagna
- Con versamento sul conto corrente postale n. 210 43161

In caso di ricovero ospedaliero od assenza per soggiorni in famiglia, la retta deve essere corrisposta in toto.

In caso di cessato ricovero, la retta relativa ai ricoveri a tempo indeterminato corrispondente ai giorni già pagati e non usufruiti viene restituita dall'Ufficio Amministrativo in sede di conguaglio. Per i ricoveri temporanei la retta viene interamente incamerata anche in caso di cessazione anticipata, con esclusione della circostanza del decesso.

Il termine minimo di preavviso in caso di dimissioni volontarie dell'ospite, per il quale la retta dovrà, comunque, essere corrisposta, è stabilita in giorni quindici;

La retta giornaliera di degenza deve essere corrisposta dal giorno di ingresso al giorno di uscita compresi;

La quota giornaliera a carico degli ospiti in regime di convenzionamento è automaticamente aggiornata a seguito di specifiche disposizioni da parte della Regione Liguria.

## DALLA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. ▪ Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. ▪ Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## NOTE FINALI

La Carta dei servizi è disponibile a tutti ed è pubblicata sul sito dell'Azienda [www.operepielavagna.it](http://www.operepielavagna.it).